

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Endokrinologisk Ambulatorium Viborg

Medicinsk afdeling

Hospitalsenhed Midt

12-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	261
Besvarelser fra afsnittets patienter:	137
Afsnittets svarprocent:	52%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

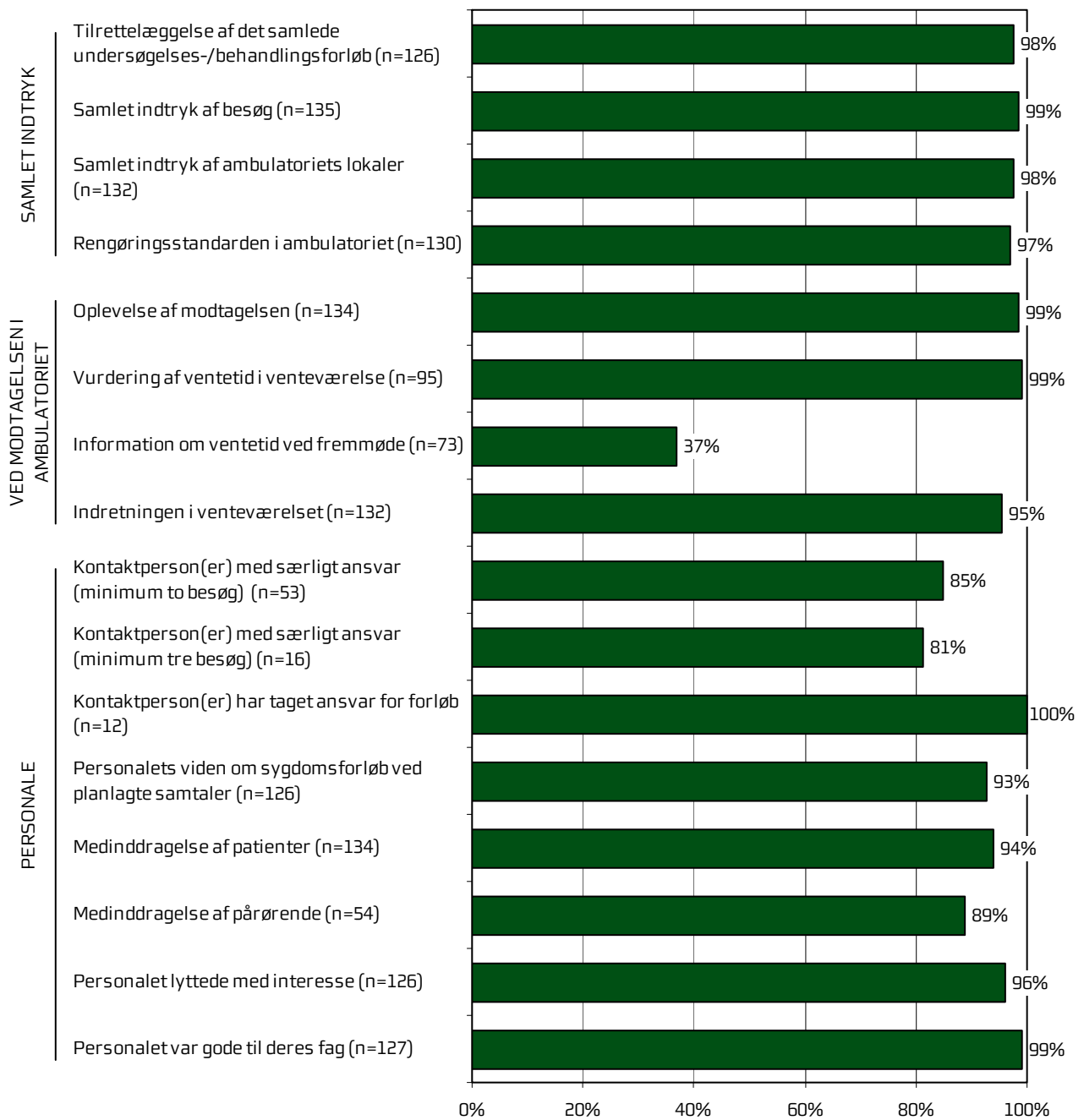
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

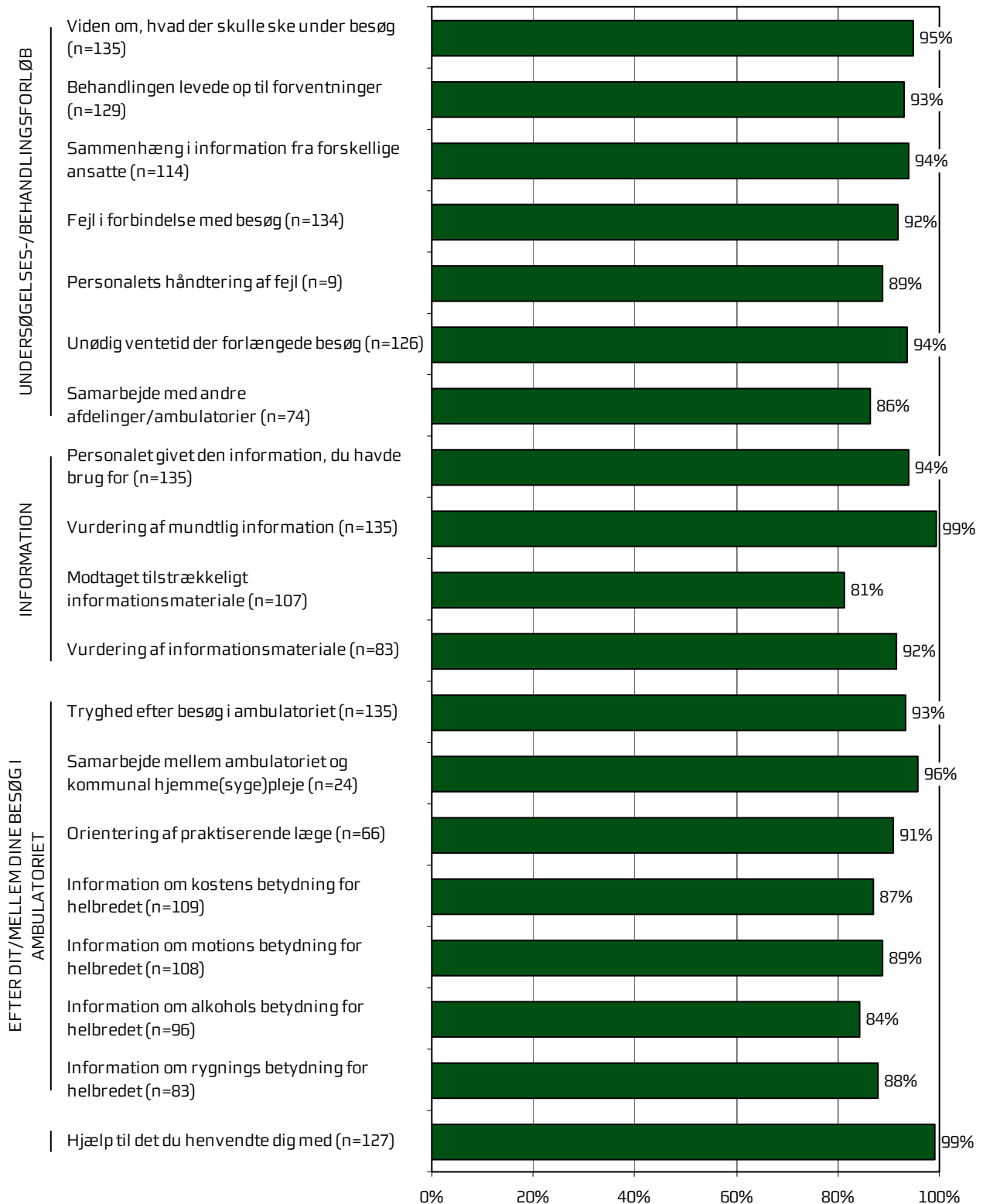
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Endokrinologisk amb. Viborg

2011-tallet er for: Endokrinologisk amb. Viborg

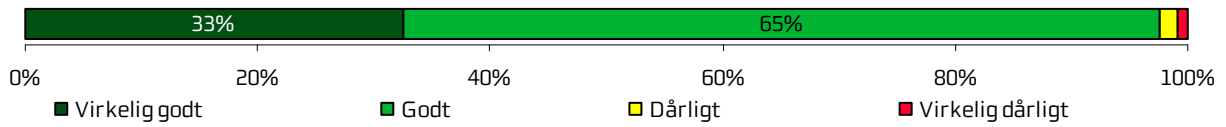
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

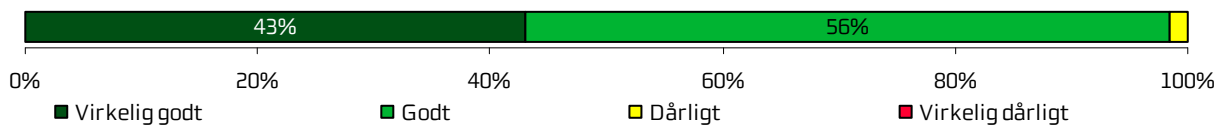
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

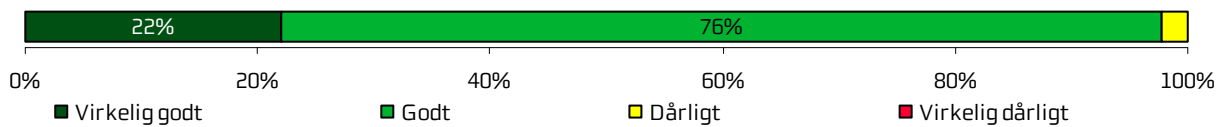
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=126)



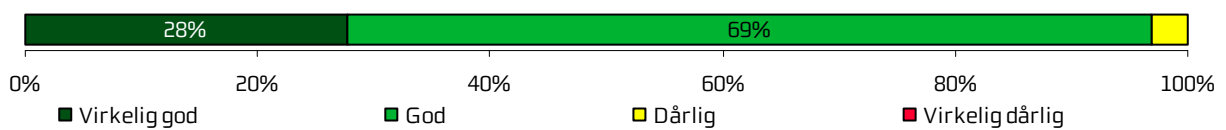
Samlet indtryk af besøg (n=135)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=132)



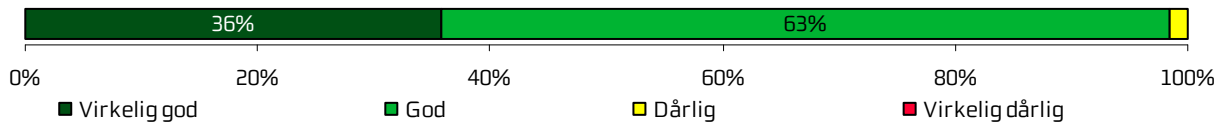
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=130)



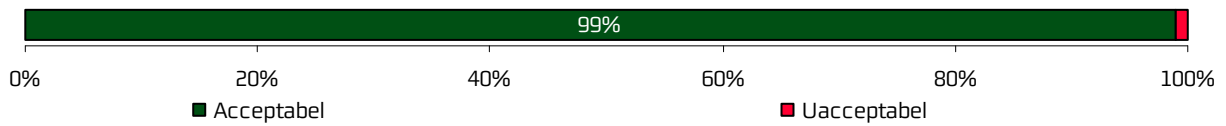
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	95 %	93 %	100 %	83 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	96 %	94 %	100 %	88 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	100 %	94 %	100 %	77 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	91 %	100 % *	100 % *	86 %	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=134)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=95)



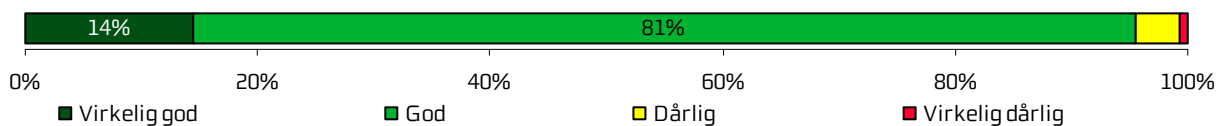
Længde af ventetid i venteværelse (n=92)



Information om ventetid ved fremmøde (n=73)



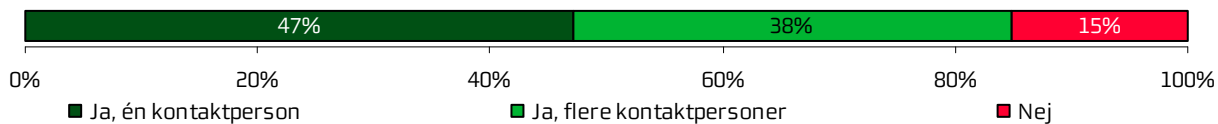
Indretningen i venteværelset (n=132)



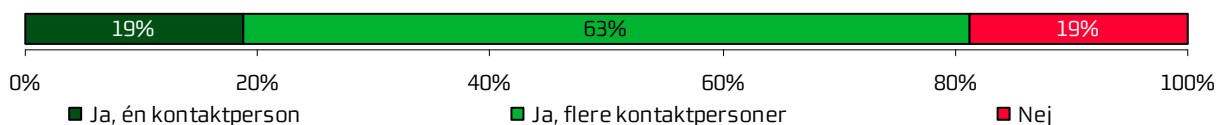
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	100 %	94 %	100 %	89 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	99 %	94 %	100 %	100 %	82 % *	95 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	37 %	45 %	50 %	86 % *	23 % *	44 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	95 %	95 %	88 %	100 % *	68 % *	86 % *

Personale

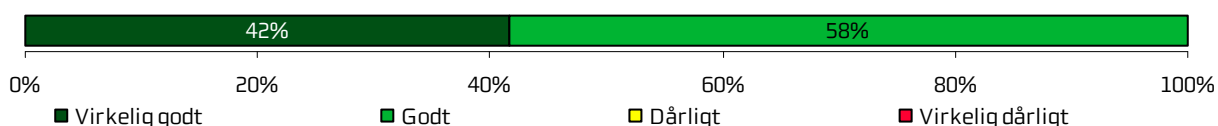
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=53)



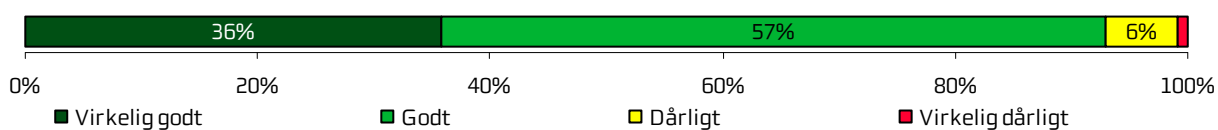
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=16)



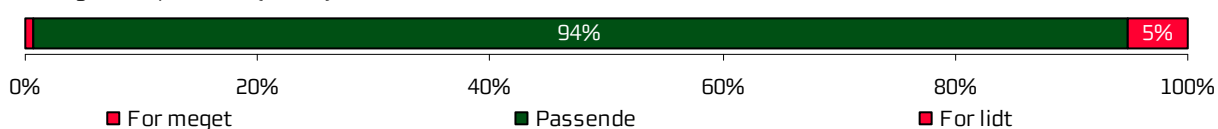
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=12)



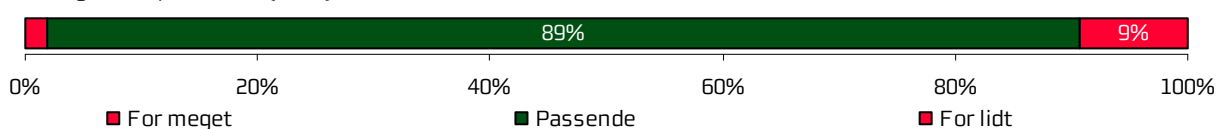
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=126)



Medinddragelse af patienter (n=134)



Medinddragelse af pårørende (n=54)



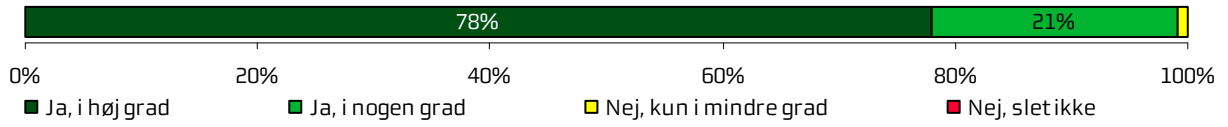
Personalet lyttede med interesse (n=126)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	85 %	67 %	83 %	97 % *	61 % *	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	81 %	86 %	86 %	100 %	65 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	100 %	100 %	97 % *	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	100 % *	75 %	100 % *	79 %	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	96 %	83 %	100 % *	83 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	100 % *	100 % *	100 % *	78 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	100 % *	81 %	100 % *	84 % *	95 % *

Personale (fortsat)

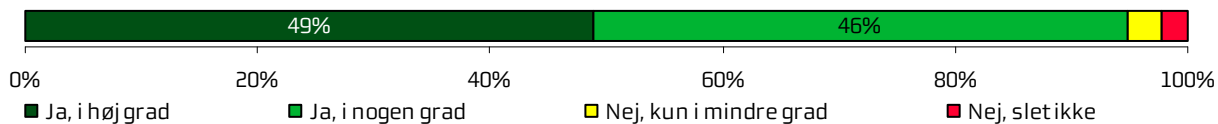
Personalet var gode til deres fag (n=127)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	100 %	100 %	100 %	90 % *	97 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

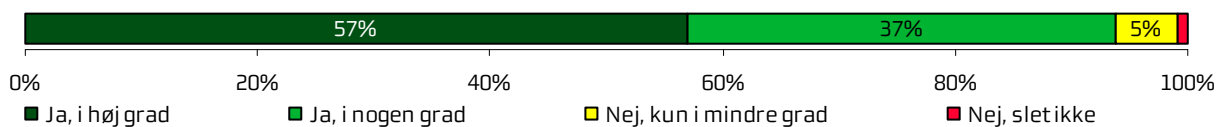
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=135)



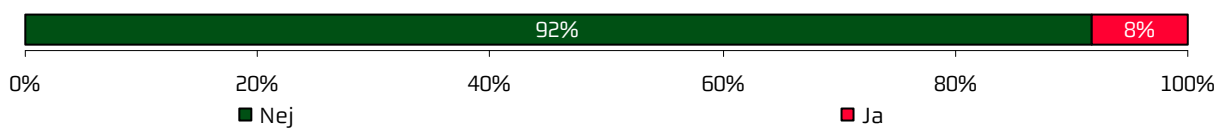
Behandlingen levede op til forventninger (n=129)



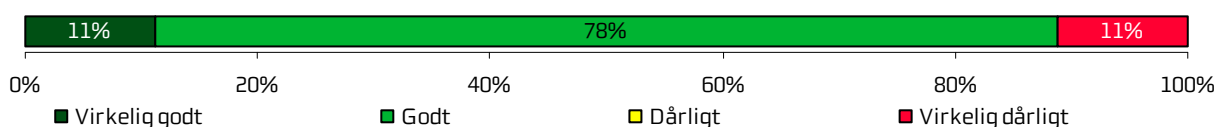
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=114)



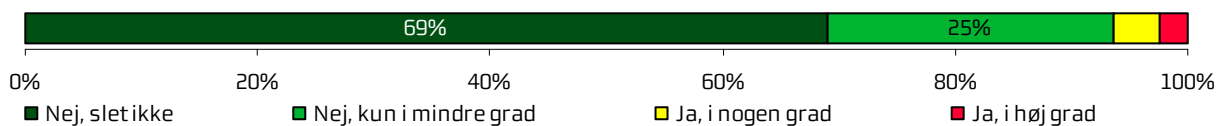
Fejl i forbindelse med besøg (n=134)



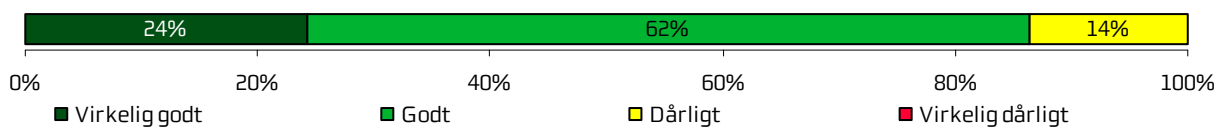
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=126)



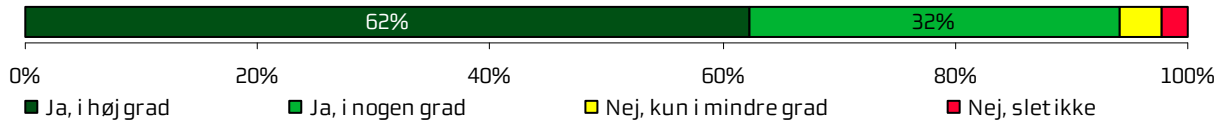
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=74)



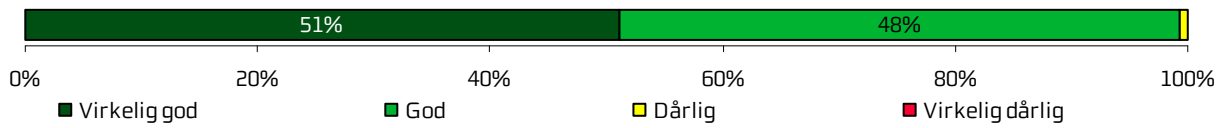
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	91 %	94 %	100 % *	70 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	95 %	82 %	100 % *	80 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	100 % *	92 %	100 % *	81 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	96 %	88 %	100 % *	75 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	89 %	100 %	0 % *	70 %	50 %	61 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	94 %	95 %	94 %	99 % *	65 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	86 %	100 % *	85 %	100 % *	73 %	93 % *

Information

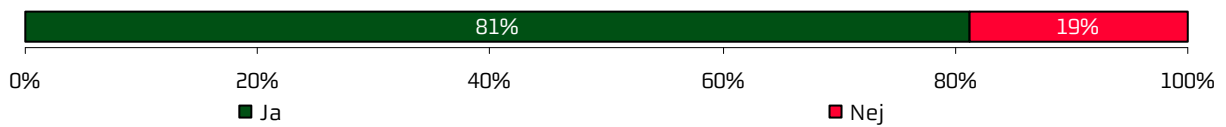
Personalet givet den information, du havde brug for (n=135)



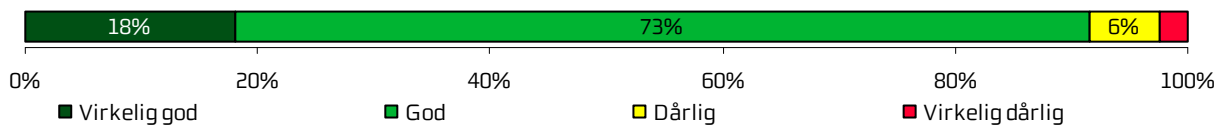
Vurdering af mundtlig information (n=135)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=107)



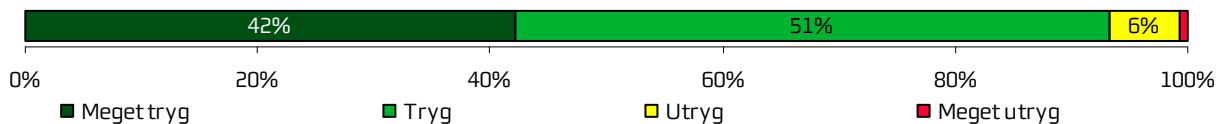
Vurdering af informationsmateriale (n=83)



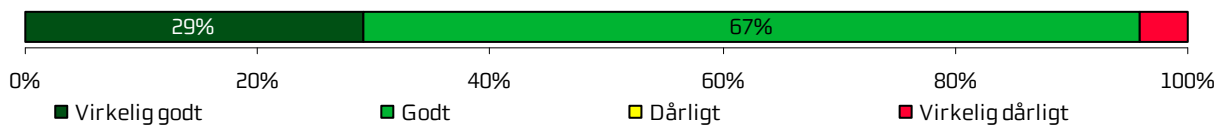
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	92 %	88 %	100 % *	82 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	100 %	88 %	100 %	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	81 %	-	-	99 % *	66 % *	82 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	92 %	-	-	100 % *	77 %	93 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

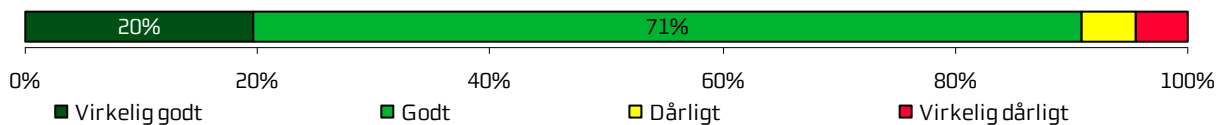
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=135)



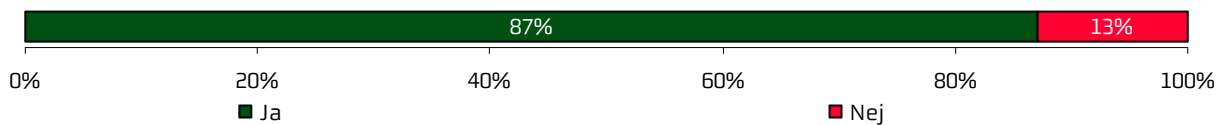
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=24)



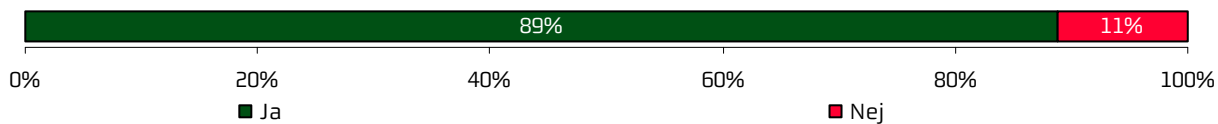
Orientering af praktiserende læge (n=66)



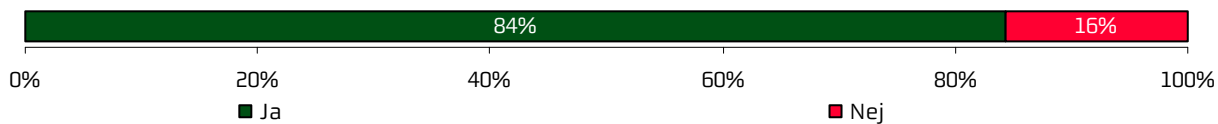
Information om kostens betydning for helbredet (n=109)



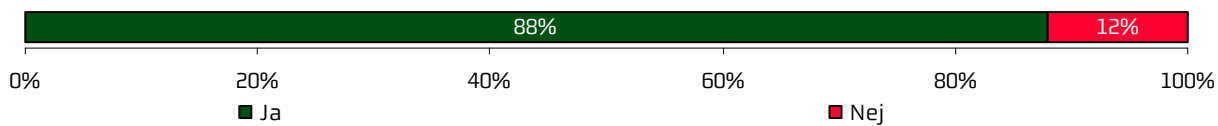
Information om motions betydning for helbredet (n=108)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=96)



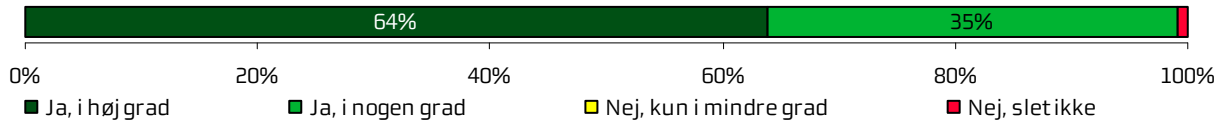
Information om rygningens betydning for helbredet (n=83)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	96 %	94 %	100 % *	84 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	96 %	100 %	83 %	100 %	84 %	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	92 %	83 %	100 % *	65 % *	85 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	87 %	-	-	95 % *	31 % *	61 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	89 %	-	-	98 % *	34 % *	72 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	84 %	-	-	97 % *	30 % *	61 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	88 %	-	-	98 % *	35 % *	68 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=127)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	99 %	95 %	94 %	100 %	80 % *	94 % *

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	2
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	4
Pleje	1
Relationer til personale	5
Ventetid	2

Endokrinologisk Ambulatorium Viborg

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	Modtagelsen
1	Men mindre personligt, nu man bare kører sit sygesikringskort igennem en maskine.	God
3	Scanneren er vanskelig at bruge.	God
6	Meget venlige folk.	Virkelig god
9	Positivt, hver gang jeg var der.	God
12	Kold modtagelse. Ingen, der siger noget (f.eks. godmorgen/goddag). Sundhedskort scannes som modtagelse på en skærm. Når personale går forbi, er der samme stilhed.	Dårlig
13	De er altid glade og venlige.	Virkelig god
14	Der kom en venlig læge, han gav hånd. Jeg følte mig velkommen. Lægen forklarede, hvad der skulle ske, så jeg følte mig velinformeret. Jeg fik givet en hånd, når jeg gik.	Virkelig god
16	Venlighed. Hjælpsomhed.	God
17	De er gode i høj grad.	Virkelig god
21	Det er bare fint.	Virkelig god
23	Som forventet mødt med et smil.	God
24	Jeg definerer god som det niveau, man bør kunne forvente og virkelig god som ud over det, man kan forvente.	God
25	Der er altid smil og venlige mennesker.	Virkelig god
29	Den læge, jeg skulle ind til, var ikke mødt, men var på andet sygehus, så jeg måtte ind til en anden læge 45 minutter senere.	Dårlig
35	Dejlig smilende og venlige sekretærer.	Virkelig god
37	Imødekommende. Der var masser af overskud og smil.	Virkelig god
39	Jeg synes, at jeg blev taget godt imod, da jeg startede ved Jer.	Virkelig god
40	Sekretæren måtte godt virke lidt mere glad og være mere obs. på, hvor længe man står og venter.	God
41	Smilende personale. Oplevede kun én gang, at der var ventetid. Da blev jeg informeret angående ventetid (det var pga. sygdom).	Virkelig god
42	Sød og smilende modtagelse.	Virkelig god
44	Meget hjælpsom og forklarende.	Virkelig god
45	Jeg føler et godt arbejdsklima med en dejlig humor og friske svar med et glimt af sort humor (skønt).	Virkelig god
48	Mener, det var ok. Det er så længe siden, så jeg ikke husker så meget derfra.	Uoplyst
49	Det er dejligt, at det er de samme personer, man møder hver gang.	Virkelig god
52	Godt.	Virkelig god

Endokrinologisk Ambulatorium Viborg

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	Fejlhåndtering
2	Ingen.	Uoplyst
3	Sygeplejersker ok. Fagligt kompetente. Nogle unge læger inkompetente og uforberedte.	Godt
8	At jeg fik [medicin], men kun kortvarigt.	Godt
18	Min sædvanlige sygeplejerske var blevet forsinket/var gået/ havde glemt mig? Men en anden, som også kender mig, tog mig ind i stedet, så det kom ikke til at betyde noget.	Virkelig godt
19	Helt ufatteligt ringe og urimelig forskel på jeres [] disse data :-(. Det kan simpelthen ikke være rigtigt, at det ved første besøg er vægten med tøj med fradrag på 2,4 kilogram, når det så ved diætisten er vægten med tøj uden fradrag for tøj. Det er helt urimeligt og demotiverende og ødelægger jeres	Virkelig dårligt
28	Normaltjek blev til et års undersøgelse. Så de havde ikke de blodprøver, de skulle have.	Godt
29	Som sagt var lægen ikke til stede, men jeg måtte ind til en anden læge.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
46	Forsinket brev, så jeg ikke fik den rette dosis af medicin.	Godt
47	Skulle opereres igen dagen efter.	Godt

Endokrinologisk Ambulatorium Viborg

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?









ID	Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	Samlet indtryk
3	Tilfredsstillende.	Godt
4	Ambulatoriet er ikke blevet informeret om laserbehandling, som er foregået på øjenafdelingen på andet sygehus.	Godt
6	Meget god.	Virkelig godt
11	Var det ikke for personalet på endokrinologisk afdeling, havde jeg nok aldrig fundet ud af, at den lidelse som jeg har i halsen, var noget, der kunne gøres noget ved. Noget min egen læge bare har slået hen med, at det ikke var noget. Det er jeg dem meget taknemmelige for.	Virkelig godt
17	Nej.	Virkelig godt
19	I burde afklare og afstemme, så i anvender samme målekriterier ved alle forløb. Endvidere burde diætisten overholde, hvad [der loves] omkring afklaring med lægen.	Dårligt
22	Synes, det er uhørt, at afdelingen ikke ved, hvilken medicin egen læge udskriver.	Godt
26	Ingen, da vi har første besøg at tage op til vurdering!	Godt
29	Jeg fik besked på, jeg skal opereres for struma, men jeg har stadig ikke fået en henvisning til operation.	Dårligt
32	Jeg har haft god mulighed for at tale med diætist, læge og sygeplejerske efter behov.	Virkelig godt
37	Godt, effektivt, behageligt.	Virkelig godt
42	Lægen har hjulpet mig videre i sundhedssystemet, så jeg efter to års sygdom og flere besøg hos andre afdelinger i systemet endelig har fået diagnose og behandling.	Virkelig godt
43	Der taltes ikke ned til mig.	Godt
52	Jeg synes, at det svar der kom retur fra [] på [] fotografierne er intetsigende. De har billederne fra sidste år, så er der en udvikling i diabetesforandringerne på nethinden eller ej. To år i træk har jeg modtaget fuldstændig enslydende og intetsigende breve. Da svarene kom fra andet Sygehus, blev billederne sammenlignet og en konklusion videregivet af diabetesygeplejersken.	Virkelig godt

Endokrinologisk Ambulatorium Viborg

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

ID	Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	Samlet indtryk
3	Mangler måske et månedligt opfølgende behandlingsbrev.	Godt
5	Jeg følte, at den læge, jeg var til undersøgelse ved sidste gang, overhovedet ikke havde sat sig ind i, hvad jeg fejlede. Han var overhovedet ikke interesseret i, hvordan jeg havde det.	Godt
6	Meget information.	Virkelig godt
9	Havde selv sat mig godt ind i indgrebet.	Virkelig godt
10	Nej.	Godt
12	Intet informationsmateriale.	Godt
16	Ja, oplysning om osteoporoseskole. Et særdeles godt kursus.	Virkelig godt
17	Jeg er tilfreds.	Virkelig godt
26	Nej, da vi er nye i huset.	Godt
30	Har ikke fået noget skriftligt informationsmateriale.	Godt
31	Jeg ønsker mere information om diabetes 1, såsom kurser i, hvordan og hvornår man SELV bedømmer, hvor meget insulin man skal tage!	Godt
33	Min kontaktsygeplejerske er utrolig flink...	Virkelig godt
37	Godt dækkende.	Virkelig godt
50	Der var sprogveskigheder. Det har efterfølgende givet problemer.	Godt
51	Nej.	Godt

Endokrinologisk Ambulatorium Viborg**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	Samlet indtryk
 6	Meget god.	Virkelig godt
 14	Jeg gik utryg derfra, fordi jeg skulle til nogle ubehagelige undersøgelser. Ellers var jeg tryk.	Virkelig godt
 17	Jeg følte mig tryk med dem, og jeg vil meget gerne fortsætte hos dem for behandling.	Virkelig godt
 20	Jeg er i opstart af behandling. Har kun været i ambulatoriet en gang.	Godt
 24	Vedrørende motions betydning for min behandling: Jeg kan godt savne, at den del af behandlingen tages lige så alvorligt som f.eks. den medicinske behandling. Jeg har aldrig mødt nogen, der har kunne hjælpe mig med at motivere, fastholde og målsætte min udførelse af motion. Her står man alene og uden professionel hjælp og rådgivning til trods for motionens store betydning i sygdomsforløbet.	Godt
 26	Vi er nye i huset (første besøg).	Godt
 27	Jeg skal i de næste måneder have taget jævnlige blodprøver, men jeg får ikke information omkring svarene, eller hvad der skal ske fremadrettet.	Godt
 49	Nej.	Virkelig godt

Endokrinologisk Ambulatorium Viborg

Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.

ID	Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium Viborg	Samlet indtryk
3	Megen nærvær.	Godt
6	Meget god.	Virkelig godt
7	Fik indtryk af, at ambulatoriet er velfungerende, og oplever, at alle i ambulatoriet, jeg har mødt, er søde, kompetente personer, som jeg er meget tryk ved. De har "styr på det, de skal". [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
9	Super godt tilfreds med fælles informationsmøde. Rart at have pårørende med. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
14	Alt det personale, jeg mødte, var venlige. Var man usikker og nervøs forsvandt det, da man blev venligt modtaget. [Relationer til personale]	Virkelig godt
15	Vi besøgte ambulatoriet for første gang, og følte os i særdeles kompetente hænder hos NN. [Kvalitet i behandling]	Godt
17	Jeg synes, at det er perfekt, og det kan ikke være bedre.	Virkelig godt
18	Jeg ønsker MEGET at komme ind til den erfarne læge NN hver gang! Men da hun pt. [er væk], har det ikke været muligt, de sidste par gange.	Godt
20	Medfølgende pårørende manglede lidt "ulødig" læsestof til at fordrive ventetid. [Fysiske rammer]	Godt
24	Mindre godt: Hvis man må aflyse en tid, ligger næste ledige tid meget langt ude i fremtiden. Særligt godt: Meget venligt, lyttende og imødekomende personale. Dejligt at der er plads til menneskelighed og varme hænder i en travl tid. [Relationer til personale, Ventetid]	Godt
32	Hele personalet, jeg har mødt, får topkarakter for imødekommenhed og faglighed. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
33	Jeg synes, at alt fungerer perfekt. Det er flot, at der står knækbrød, saft, kaffe m.m. til patienterne, selvom jeg ikke har benyttet mig af tilbuddet. [Pleje]	Virkelig godt
34	Du føler dig altid velkommen. Kan også lide, at der er drikkevarer og mad. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
36	Det fungerer, som det skal.	Virkelig godt
37	Synes, at jeg fik en god behandling. Kort ventetid. Dygtig læge og sygeplejerske. Venligt og imødekomende personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale, Ventetid]	Virkelig godt
38	Mangler skriftlig materiale og kostplan som lovet. Mangler brochurer vedrørende kost og sygdom. [Kommunikation og information]	Godt
41	Jeg har været godt tilfreds. Smilende personale, dejligt. [Relationer til personale]	Godt

